

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kontribusi Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Kualitas Pelayanan.....	13
a. Definisi Kualitas Pelayanan .....	13
b. Prinsip – Prinsip Pelayanan Perpustakaan .....	14
c. Jenis Pelayanan Perpustakaan .....	16

d. Dimensi dan Indikator Pelayanan Perpustakaan .....	17
2. Fasilitas .....	19
a. Definisi Fasilitas .....	19
b. Jenis fasilitas .....	20
c. Manfaat Fasilitas .....	22
d. Dimensi dan Indikator Fasilitas Perpustakaan .....	23
3. Definisi Motivasi.....	24
a. Definisi Motifasi .....	24
b. Pengertian Motivasi Kunjungan ke Perpustakaan.....	25
c. Tujuan Pengguna Mengunjungi Perpustakaan.....	26
d. Faktor-faktor motivasi.....	26
4. Penelitian Terdahulu .....	28
B. Rerangka Konseptual .....	32
C. Pengembangan Hipotesis .....	32
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi .....	32
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Motivasi .....	33
3. Pengaruh Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap motivasi .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

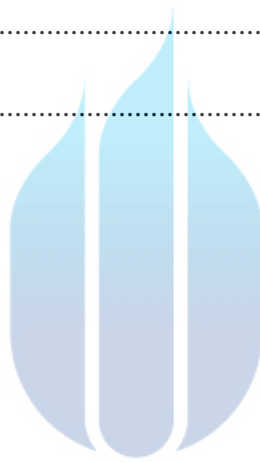
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
B. Desain Penelitian .....	34
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	35
1. Definisi Variabel.....	35
2. Operasionalisasi Variabel .....	36
D. Skala Pengukuran Variabel .....	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
1. Populasi Penelitian .....	39
2. Sampel Penelitian .....	40
F. Metode Pengumpulan Data .....	41
G. Metode Analisis Data .....	42
1. Statistik Deskriptif .....	42

2. Uji Kualitas Data .....	45
a. Uji Validitas.....	45
b. Uji Reliabilitas.....	45
3. Uji Asumsi Klasik .....	46
a. Uji Normalitas .....	46
b. Uji Multikolonieritas .....	47
c. Uji Heteroskedastisitas .....	48
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
5. Uji Kesesuaian Model .....	49
a. Koefisien Determinasi.....	49
b. Uji Pengaruh Simultan (Uji Sstatistik F) .....	50
c. Uji Partial (t-test) .....	52
6. Uji Hipotesis .....	53

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
1. Tempat Waktu Penelitian .....	54
2. Karakteristik Profil Responden .....	55
B. Hasil Uji Statistika Deskriptif.....	58
1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
2. Deskriptif Variabel Fasilitas .....	59
3. Deskriptif Variabel Motivasi .....	61
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	64
1. Hasil Uji Validitas.....	64
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	66
D. Hasil Uji Asumsi Klasikal.....	67
1. Hasil Uji Normalitas .....	67
2. Hasil Uji Multikonieritas .....	68
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	70
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
F. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	72

1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	72
2. Hasil Uji F ANOVA .....	73
G. Hasil Uji Hipotesis .....	74
H. Pembahasan .....	76
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA